

6. BEZEROEKIKO HARREMANAK

Gure enpresak, zerbitzu bat eskaintzeaz aparte, beste zerbitzu bat eskaintzen du, baita produktua etxera entregatzearen zerbitzua eta produktuak etxetik hartzearen zerbitzua ere. Eginkizun hau gure zerbitzua bereizten du beste enpresengatik.

Bezeroarekin harremana izateko eta gure proposamenarekin bat egin dezaten, honako ekintzak planteatzen ditugu:

Komunikazio argia eta pertsonalizatua→ Bezero guztiei gure zerbitzu berriaren abantailak modu argian eta erakargarrian azaltzen dizkien kanpainak egin. Adibidez: Web/eskuorri/sare sozialetan jartzea abantaila horiek: denbora aurreztea, erosotasuna, eta dendarako joan beharrik ez izatea.

Promozio-eskaintzak eta deskontuak→ Zerbitzu berria probatzeko deskontuak eskainiko dugu. Pertsonak gure bezeroak bihurtzeko, zerbitzua probatu behar dutela ulertzen dugunez, hasieran, lehenengo zerbitzurako, deskontuak eskaintzen ditugu, modu honetan gutaz fidatuko dira eta konfiantza irabaziko dute. Horrez gain, suskripzioak eta zozketak eskaintzen ditugu:

1. **HARPIDETZAK/BONUAK**→ Harpidetzak (suscripciones) sortuko ditugu, deskontuak egiten segmentu bakoitzerako gidatuta, adibidez: Diru zehatz bat ordaintzen urtero, +65 urtekoak eta ezgaituak gai izango dira %25 deskontua izatea prezio ARRUNTETAN (beste dokumentu batean ditugu), pertsona normalak %10 izango dute gutxiago eta familiek %15 gutxiago izango dute.
2. **ZOZKETAK**→ Gure enpresak zozketa bat egitea erabaki du. Urteetan zehar, garaiaren arabera, zozketa mota bat egingo dugu. Hilabete honetan, gabonak direla eta, hurrengo zozketa egitea erabaki dugu. Zozketa hau gure bezero guztientzat gidatuta dago baina 3 taldeetan bereizi ditugu: +65 urteko pertsonak, familiak eta pertsona normalak eta ezgaituak. Zozketa hau egitea erabaki dugu, talde bakoitzeko 10 pertsona deskontu bat izateko aukera izateko.

Feedback-a jasotzea eta hobetzea kasu eta esperientzia arrakastatsuak partekatzen, besteei animatzeko→ Bezeroen iritzia eta esperientziak bildu zerbitzua hobetu eta bezeroen beharretara egokitzeko. Honekin lortu ahal dugu ere bezeroak ikusi ahal izateko zer nolako ona den gure zerbitzua, baita besteen esperientziak ere ikustea. Galdetegiak edo zuzeneko komunikazioa erabiliko dugu, adibidez gure “erreseinen” atala webean.

Fidagarritasuna eta gardentasuna eskaintzea→ Zerbitzuaren baldintza guztiak (bidalketa kostua, ordutegiak, itzulketa-politikak) argi eta gardentasunez komunikatzea bezeroen konfiantza irabazteko. Zerbitzuaren kalitatean eta komunikazioan arreta jarritz, bezeroek proposamena errazago onartuko dutela uste dugu. Erabilera ohiturak aldatzeko pazientzia eta jarraitutasuna ere garrantzitsuak izango dira.

Gure zerbitzua gure bezeroen beharretara eta egoeretara egokitu dadin, zerbitzu honek plan desberdinak eskaintzen ditu, kontratatzen duen bezeroaren arabera aldatzen direnak, adibidez: Taula honek subskriptoreen arteko planen desberdintasunak islatzen ditu.



PREZIOEN ETA ZERBITZUEN TAULA	PAKETE +65 (BAKARRIK)	PAKETE BASIKOA ETA FAMILIAK	PAKETE EZGAITUAK
Etxera eramate zerbitzua	✗	✓	✗
Deskontua	✓	✓	✓
Etxean laguntzeko zerbitzua	✓	✗	✓

Ezgaituak, familiak eta +65 urtekoak, bakarrik hori izatearren, %10 dute deskontatua bidalketetan, eta horrez gain, harpidetza (suscripción) hartzea hautatu ahal dute, ehunekoak aurrekoak direnak.